

বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা-১০০০।

www.btrc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: অবস্থান নির্বিশেষে সবার জন্য সুলভ মূল্যে গ্রহণযোগ্য নব নব প্রযুক্তির সমন্বয়ে মানসম্মত টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।

মিশন: বাংলাদেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত এবং সুসংহত করতে পারে এমন একটি টেলিযোগাযোগ ব্যবস্থার সুশৃংখল উন্নয়ন এবং তাতে উৎসাহ দান। বাংলাদেশের বিরাজমান অর্থনৈতিক ও সামাজিক বাস্তবতা অনুসারে যতদূর সম্ভব বৃহত্তম জনগোষ্ঠীর জন্য একটি নির্ভরযোগ্য, যুক্তিসংগত ব্যয়-নির্ভর ও আধুনিক মানের টেলিযোগাযোগ সেবা ও ইন্টারনেট সেবা প্রাপ্তির সুযোগ নিশ্চিত করা। জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পরিসরে প্রতিযোগিতা করার মত একটি নির্ভরযোগ্য ও আধুনিক মানের টেলিযোগাযোগ সেবা ও ইন্টারনেট সেবা প্রদান নিশ্চিত করা। টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্যমূলক ব্যবস্থা প্রতিরোধ ও অবসান, প্রতিযোগিতামূলক এবং বাজারমুখী ব্যবস্থার উপর ক্রমবর্তমান হারে নির্ভরতা অর্জন এবং সংগতি রেখে যথাযথ ক্ষেত্রে কমিশনের কার্যকর নিয়ন্ত্রণ নিশ্চিত করা এবং নতুন নতুন টেলিযোগাযোগ সেবা প্রবর্তন এবং দেশী ও বিদেশী বিনিয়োগকারীদের বাংলাদেশে টেলিযোগাযোগ খাতে বিনিয়োগ করার জন্য অনুকূল পরিবেশ সৃষ্টি করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১.	জনবল ও সাংগঠনিক কাঠামো সংক্রান্ত কার্যক্রম	বিটিআরসি'র ওয়েবসাইট	বিটিআরসি'র ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) দিন	শহিদুর রহমান সিনিয়র সহকারী পরিচালক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল: ০১৫৫২২০২৭৪৭ ই-মেইল: srahman@btrc.gov.bd
২.	বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত	বিটিআরসি'র কার্যাবলী সম্পর্কিত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত	বিটিআরসি'র ওয়েবসাইট	টেভার প্রক্রিয়ার মাধ্যমে	১২০ (একশত বিশ) দিন	মোঃ জাকির হোসেন খান সিনিয়র সহকারী পরিচালক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল: ০১৫৫২২০২৮৪০ ই-মেইল: zakirkhan@btrc.gov.bd
৩.	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রস্তুত ও ক্রয় প্রক্রিয়া সম্পন্ন	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ- পূর্বক বিভাগের ওয়েব সাইটে প্রকাশ।	ক) পিপিআর-২০০৮ অনুসরণে খ) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ	টেভার প্রক্রিয়ার মাধ্যমে	২১ (একুশ) কার্যদিবস	মশিউর রহমান সিনিয়র সহকারী পরিচালক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল: ০১৫৫০০৮০২০১

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
						ই-মেইল: mrahman@btrc.gov.bd
৪.	কমিশনের ওয়েবসাইটে তথ্য প্রকাশ করণ।	কমিশনের বিভিন্ন বিভাগ/শাখা হতে অনুমোদনের কপি প্রাপ্তি সাপেক্ষে আইটি শাখা হতে তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়।	বিটিআরসি'র ওয়েবসাইট যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন কপি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক, তবে তথ্যের প্রাপ্তি ও ব্যাপকতা সাপেক্ষে সময় বৃদ্ধি পেতে পারে।	প্রকৌঃ মাহমুদুর রহমান সিনিয়র সহকারী পরিচালক (প্রশাসন, আইটি) মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৭২ ই-মেইলঃ mahmud@btrc.gov.bd ও প্রকৌঃ মোঃ সাজদার রহমান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন, আইটি) মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৪২ ই-মেইলঃ sazder@btrc.gov.bd
৫.	ই- লাইব্রেরী সংক্রান্ত কার্যক্রম	বিটিআরসি'র ওয়েবসাইট	বিটিআরসি'র ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫(পনের) দিন	প্রিয়াংকা দাস সিনিয়র সহকারী পরিচালক প্রশাসন বিভাগ মোবাইল:০১৫৫০০৮০২০০ ই-মেইল: prianka@btrc.gov.bd
৬.	বিভিন্ন টেলিকম সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানের সার্ভিস এবং ট্যারিফ অনুমোদন।	টেলিকম সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানসমূহের নিকট হতে প্রস্তাব দাখিলের পর বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ আইন-২০০১ (সংশোধিত-২০১০) অনুযায়ী পূর্বানুমোদনের নিমিত্ত ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	১.পূর্নাঙ্গ প্রস্তাবসহ আবেদনপত্র। ২.বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন।	বিনামূল্যে	৭৫ দিন (৬০ দিন মন্ত্রণালয়ে + ১৫ দিন বিটিআরসিতে)	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক অফিসার
৭.	Telecom/ICT খাতে অপারেটরদের অবশ্য পালনীয় নির্দেশাবলী জারীকরণ।	Telecom/ICT খাতের পর্যবেক্ষণ, নিয়ন্ত্রণ এবং সুস্থ প্রতিযোগিতা বজায় রাখার লক্ষ্যে টেলিকম অপারেটরদের অবশ্য পালনীয় নির্দেশাবলী জারীকরণ।	বিটিআরসি ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	৬০ দিন	কমিশন/বিভাগ কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তাবৃন্দ
৮.	Natural Disaster, Epidemic, International/National Days, Specialized national events ইত্যাদি বিষয়ে জনসচেতনতামূলক SMS circulation	জনসচেতনতা বৃদ্ধি/শিক্ষামূলক/সেবামূলক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, সরকারী, আন্তর্জাতিক, বহুজাতিক, সেবামূলক, শিক্ষামূলক দপ্তর/সংস্থা এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অনুরোধ বিবেচনাকরতঃ গুরুত্বপূর্ণ (শুধুমাত্র জাতীয় পর্যায়ের বিষয়াবলী/কার্যক্রম এর ক্ষেত্রে) এসএমএসসমূহ সারাদেশে, সকল গ্রাহকের নিকট সেলুলার মোবাইল	আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	০৫ দিন (সেবা গ্রহনকারীকে অন্ততঃ ৫ কার্যদিবস পূর্বে আবেদন করতে হবে)	১. তৌসিফ শাহরিয়ার সিনিয়র সহকারী পরিচালক সিষ্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৭১ ই-মেইলঃ touseef@btrc.gov.bd ২. আসিফ ওয়াহিদ সিনিয়র সহকারী পরিচালক সিষ্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৪৬

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		অপারেটরদের নির্দেশনা প্রদান মারফৎ বিনামূল্যে প্রেরণের ব্যবস্থা।				ই-মেইলঃ asif@btrc.gov.bd
৯.	মন্ত্রণালয়সহ সংশ্লিষ্ট সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের সাথে পত্রালাপ ও সময়সীমা সাধন।			বিনামূল্যে	০৪ দিন	১. সার্বিনা ইসলাম উপ-পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৬০ ই-মেইলঃ sabina@btrc.gov.bd ২. মোঃ নাহিদুল হাসান উপ-পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৭০ ই-মেইলঃ nahid@btrc.gov.bd ৩. মোঃ আসফাক আহমেদ সিনিয়র সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৬৩ ই-মেইলঃ ashfaq@btrc.gov.bd
১০.	জাতীয় সংসদের প্রশ্নোত্তর প্রেরণ এবং স্ট্যান্ডিং কমিটি সংক্রান্ত পত্রালাপ ও সময়সীমা সাধন।			বিনামূল্যে	০৪ দিন	১. খালেদ ফয়সাল রহমান উপ-পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৬৬ ই-মেইলঃ faisal@btrc.gov.bd ২. সেলিনা পারভীন সিনিয়র সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৬৯ ই-মেইলঃ selina@btrc.gov.bd ৩. মোঃ ফারুক আহমেদ সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৯৭ ই-মেইলঃ faruk@btrc.gov.bd
১১.	ই-নথি, IPTV, VoD		১. বিটিআরসি ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	১. সামিরা তাবাসসুম